

# 令和7年度 児童相談所第三者評価結果報告書

令和8年 2月 28日

〒 102-0083  
 所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712  
 評価機関名 株式会社 ケアシステムズ  
 電話番号 03-3511-5035  
 代表者氏名 和田 俊一 印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名 担当分野 評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	大輪 光宏	経営	H2201047
	②	和田 俊一	経営	H0601057
	③	岡崎 圭子	福祉	H0902004
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	児童相談所			
評価対象事業所名称	板橋区子ども家庭総合支援センター			
事業所連絡先	〒	173-0001		
	所在地	東京都板橋区本町24-17		
	TEL	03-5944-2371		
事業所代表者氏名	所長 佐々木 三良			
契約日	2025年 7月 18日			
利用者調査票配付日（実施日）	2025年 10月 1日			
利用者調査結果報告日	2025年 12月 5日			
自己評価の調査票配付日	2025年 10月 1日			
自己評価結果報告日	2025年 12月 5日			
訪問調査日	2025年 12月 12日			
評価合議日	2025年 12月 12日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査については、在宅指導中の子ども、里親委託中の子どもおよび里親、区内児童養護施設等4か所の入所中の子どもおよび里親を対象として、アンケートによる調査を実施した。 事業評価については、職員からも各標準項目にチェックを入れた分析シートを回収し、集計結果報告に反映した。 第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。			

事業者代表者氏名 所長 佐々木 三良

〔評価にあたってのガイドライン:児童相談所〕

1	<p><b>評価目的</b></p> <p>・第三者評価とは、第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者に公表することにより、各種の支援の質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目指すものとされています。すなわち、関連法制度や児童相談所ガイドラインに加え、「児童相談所・一時保護所の第三者評価ガイドライン」をもとに、児童相談所における「質の確保・向上を図る」ことを目的に第三者評価を実施いたします。第三者評価の定める決められた評価手法(2. 評価手法に記載)によって、「子どもの状況に最も適した環境が担保され、各種の支援が子どもの最善の利益に繋がっているか」を評価の目的といたします。</p>
2	<p><b>評価手法</b></p> <p>①利用者調査 在宅指導中の子ども、里親委託中の子どもおよび里親、区内児童養護施設等4か所の入所中の子どもおよび職員を対象として、アンケートによる調査を実施した。</p> <p>②事業所全体としての自己評価(組織経営や現在提供されている生活や各種の支援の質を事業所として自ら評価) ・事業所職員の合議によって、評価項目に沿った自己評価の実施(事業所で1部作成)。</p> <p>③職員による個別の自己評価(直接雇用の職員全員を対象に、一人ひとりが生活や各種の支援の質を自ら評価) ・職員全員を対象として、評価項目に関する設問を3択のチェック方式にて実施。</p> <p>④訪問調査 ・評価者(第三者)が事業所を訪問して、各評価項目に関する取り組み状況について、事業所職員と直接ヒアリングを実施。</p> <p>⑤評価結果報告書の作成 ・利用者調査や訪問調査を実施した調査員が、①、②、③、④をもとに合議を行い、評価基準(3. 評価基準に記載)や評価コメント(事業所の取り組みや評価基準の解説)などを検証する機会を設けて、報告書の作成につなげる。</p> <p>⑥評価結果報告書の提出(報告) ・事業に対して報告書を提出する(必要に応じて事実誤認などの修正を協議する)。</p>
3	<p><b>評価基準</b></p> <p>・「児童相談所・一時保護所の第三者評価ガイドライン」の評価項目ごとに、以下の3視点で評価する。</p> <p>①「個々の仕組み(取り組み)が設けられているか」すなわち構造(ストラクチャー)が確認できるか。</p> <p>②「個々の仕組み(取り組み)に関して運用されているか」すなわち運営状況(プロセス)は確認できるか。</p> <p>③「個々の仕組み(取り組み)に関して成果が確認できるか」すなわち結果(アウトカム)が得られているか。</p> <p>・上記の3視点に基づいて、4段階で評価(評点)する。 s:①②③が確認でき、評価項目の定める基準(標準項目)を上回る取り組み(成果)が確認できる。 a:①②③が確認でき、評価項目の定める基準に合った取り組み(成果)が確認できる。 b:①②③のいずれかが確認できない。あるいは改善の余地がある。 c:①②③が確認できない、あるいは未着手。</p>
4	<p><b>参考資料</b></p> <p>・第三者評価の実施にあたり評価にあたり、事業所から事前に以下の資料を提出してもらい、訪問調査や合議、評価結果報告書作成の参考とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年度事業概要</li> <li>・児童相談所業務事務処理マニュアル</li> <li>・板橋区児童虐待防止対応ガイドライン</li> <li>・虐待対応相談の流れ_保護者説明パンフレット</li> <li>・子どもの権利ノート_小学生向け</li> <li>・子どもの権利ノート_中学生向け</li> </ul>

1	<b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b>
	<p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述</p> <p>安心して子どもを産み育てることができ、全ての子どもが健やかに成長できるまちの実現に向け、子ども家庭相談体制の充実を図るとともに、区の強みをいかし、関係機関と緊密に連携した切れ目のない一貫した支援を行う。</p> <p>① 子どもの「最善の利益」の優先 常に子どもの最善の利益を第一に考え、子どもの安心・安全な生活と健やかな成長の保障に尽力する。</p> <p>② 冷静な判断と責任感のある行動 子ども・保護者との信頼関係の構築や粘り強い支援に努めるとともに、一時保護や親子分離など重大な行政権限を行使する際には、冷静さと判断に伴う職責を認識して責任感をもって職務に取り組む。</p> <p>③ 協働とチームアプローチ チームとして、児童福祉司、児童心理司（心理療法担当）、児童指導員、弁護士、医師、保健師、看護師など多職種が、チームとして協働し援助を行う。また、学校、保育園、警察等など、子どもに関わる関係機関と包括的なネットワークで子どもを守る。</p> <p>④ 児童相談所機能とこども家庭相談センター機能の一体的運営 児童相談所機能（援助課・保護課）とこども家庭センター機能（支援課）を一つの建物において一体的に運営することにより、早期発見・早期対応、予防・未然防止を重視した対応を行う。</p> <p>⑤ 区が児童相談所を設置する意義 迅速な対応、地域に根ざした支援、関係機関との緊密な連携等により、基礎自治体である区が児童相談所を設置する意義を追求していく。</p>
2	<b>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</b>
	<p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一人で抱えることなく、関係機関や学識経験者の協力を受けて、計画的な研修の実施とOJTにより、自己成長できる職員。</li> <li>・「もてなしの心」で相手に寄り添い、子どもの権利擁護を中心に据えて相談支援に取り組む職員。</li> <li>・子どもの権利擁護の最後の砦として子どもの安全・安心な生活と健やかな成育を守っていく使命感と覚悟をもって仕事に取り組む職員。</li> <li>・経験の浅い職員が多い中、心身の健康保持に留意していく。</li> </ul>
	<p>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性の向上 子どもの生命・権利に関わる職責の重大性を常に意識し、子どもの最善の利益を優先して考慮できる職員となることを期待する。加えて、「児童福祉法」「児童虐待の防止等に関する法律」「児童相談所運営指針」「一時保護ガイドライン」及び「こども家庭センターガイドライン」を踏まえ、最新の法律・指針等の専門的知識の習得と共に具体的な援助・処遇技術の習得向上に努める等、自己研鑽の姿勢をもってほしい。</li> <li>・対応力の強化 児童虐待や養護、非行、発達支援など多様かつ複雑化する課題に迅速かつ的確に対応できる体制を整えるためには、初期対応の判断力向上、関係機関との連携調整能力の強化、支援と介入のバランスを取った実践力が求められるため、法律・心理・福祉等に関する専門知識の習得や、リスクアセスメントや面接技術、危機対応能力も重要と認識されることを期待する。</li> </ul>

# 評価項目

## 第1部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先

### 評価項目1 子どもへの向き合い方は適切であるか

S

#### 判断基準

- 1 子どもの心情や意向に配慮した対応を行っている
- 2 子どもへの対応において、専門的な技能によるインテークや面接を行っている
- 3 子どもに対する説明は、わかりやすいよう工夫している

・児童福祉司は、子どもの年齢、性別に応じて、子どもの意向に配慮すべきポイントを押さえ、理解しやすいように工夫して子どもと向き合うことを大切にしている。全職員が、同じレベルで対応できるように、スーパーバイザーを配置したり、研修等を実施して育成に取り組んでいる。さらに、「子どもなんでも相談室」を設置するなどによって、24時間・365日対応できる体制を整えている。また、10室の面談室等を整備しており、面談室には子どもが意思表示しやすいようにホワイトボードを設置するなど環境にも配慮している。

### 評価項目2 子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか

S

#### 判断基準

- 1 子どもの権利について、子どもの年齢や理解に応じて、わかりやすく説明している
- 2 児童相談所の職員が子どものアドボカシーを行っている
- 3 子どもが児童相談所の職員以外のアドボカシーを利用できるように説明や支援を行っている
- 4 子どもに対して必要な心理的なケアが行えているか

・児童福祉司は、子どもが施設、里親に措置される際には「子どもの権利ノート」(小学生向け・中学生向け)を用いて丁寧に説明することを心がけている。また、子どもの権利擁護については、アドボケイト(外部委託)が定期的に話を聞く機会を設けている。アドボケイトの利用については、児童福祉司より子どもに説明して理解を促している。さらに、必要な心理的ケアについては、児童心理司を中心に児童精神科医師や医療機関などと連携を図って実施しており、その際には職員に対しても専門的な助言を受けられるようにしている。

### 評価項目3 適切な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか

a

#### 判断基準

- 1 子どもに対して必要な説明を適切に行っている
- 2 援助方針決定前に、子どもからの意向や意見を聴いている
- 3 援助過程において、子どもの意向や意見を聴いている

・援助方針を決定する前には、子どもが話しやすい雰囲気や環境作りに努め、意向や要望、意見などを詳しく把握することに取り組んでいる。基本的な支援方針の枠組みである「入所」「在宅」を決定する際にも、児童福祉司と連携して子どもに対して必要な説明を適切に行うことにしている。説明内容や経過については児童票や援助方針会議録に詳しく記載したり、一時保護所との援助方針会議において説明するなどして共有できるようにしている。また、必要に応じて学校等の教育機関に協力を得ながら支援することになっている。

評価項目4 子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか

a

判断基準

- 1 必要な場面において、子どもの理解・同意を得よう努めている
- 2 子どもの相談内容や意見等を適切に把握し、援助方針に反映している
- 3 子どもの意見を尊重し、支援内容等への反映や見直し等を行っている
- 4 子どもの意向と児童相談所の方針が一致しない場合について、児童福祉審議会の意見聴取を行っている

・「虐待」や「非行」など問題内容によっては対応が異なる場合もあるが、支援内容や援助方針については、出来る限り子どもの意見を尊重することに努めている。また、「中学生と高校生の違い」「家庭の状況」「受験や進路に関する配慮」「学校の期末テストへの対応」などについては、個別対応を原則としてきめ細かく対応することに努めている。さらに、子どもの意向と児童相談所の方針が一致しない場合が発生した際には、児童福祉審議会に意見聴取を行うことにしているが、意見聴取をした案件は開設以来ない。

## 第II部 児童相談所の組織

### 【組織体制】

#### 評価項目5 児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか

b

判断基準
1 児童相談所の役割を遂行しうる組織運営ができるよう工夫している
2 地域の実情や相談対応件数に応じた必要な職員体制が確保されている
3 必要な専門職を配置している、もしくは必要な専門職との連携体制が確保されている
4 夜間・休日の通告・相談や緊急保護に対応する体制が整っている
・法令に基づき必要な配置基準を満たし、元警察官など会計年度任用職員を配置し、十分な職員体制を整備し運営している。また、併設されることも家庭センターと相談業務を役割分担し、相談対応体制を確立している。専門職は、弁護士は常勤および非常勤で配置し、医師は医療機関との連携体制を整備している。また、夜間対応は民間委託し、緊急対応は係長級のオンコール当番を通して管理職で即時共有するなど、体制を整備している。一方、職員自己評価では、職員体制の確保について不明瞭な回答もあり、課題がうかがえる。

#### 評価項目6 組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか

a

判断基準
1 児童相談所内の相談受付から援助までの手順が明確になっている
2 組織的な判断や対応が行われている
3 経験の少ない職員については、複数の職員で対応する体制をとっている
4 職員間での情報共有が図られている
・相談援助等や事務処理のマニュアルは整備されており、業務の状況に応じ順次改訂を進めている。複数職員担当としてワーカーを独りにしないよう配慮し、経験3年以下などの経験の少ない職員については、SVや係長が付きケース対応している。朝礼やブロック会議、公用スマホの共有ツール等を活用し、職員間で常に情報を共有して組織的な判断や対応に努めている。

### 【職員体制】

#### 評価項目7 職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか

b

判断基準
1 適正な就業状況が確保されている
2 職員が働きやすい職場環境づくりの取り組みがなされている
3 職員が安心・安全に働ける職場環境が確保されている
・職員が安心、安全に働きやすい環境を常に整えるよう努めている。時間外勤務が過剰にならないよう月ごとにチェックをし係長会に提示して、時間管理に取り組んでいる。また、年次有給休暇を取得しやすいよう係長会を通して周知しているが、職員によって取得率に差があり課題としている。職員自己評価では、職員による業務量の格差や負担感が高い職員も少なくないとの指摘もあり、業務量の平準化など、さらなる職場環境の改善が期待される。

## 【職員の資質向上・業務改善】

### 評価項目8 児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか

a

判断基準
1 業務改善を行う仕組みがある
2 業務の手順やツール等の見直しを定期的に行っている
3 設置自治体による監査等が定期的に行われている
・児童相談所、こども家庭センターがかかわったケースで重大な事例があれば、児童福祉審議会に報告し検証を実施している。また、ほかで発生した重大事例、国や都の報告に関しては、所長が全体朝礼や会議で周知し共有している。業務改善は、係長会で意見集約し、マニュアルへの反映やツールの企画など、積極的に取り組んでいる。業務手順やツールの見直しに注力し、業務品質向上や標準化、効率化に努めている。

### 評価項目9 児童福祉司等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか

a

判断基準
1 児童福祉司等の職員に必要な研修等を受講させている
2 ケースワークを通じた職員育成に取り組んでいる
3 職員の専門性（能力・スキル）を確認する仕組みがある
4 児童福祉司等の専門性を確保するための採用・異動の取り組みを行っている
・必要な研修は、職員に周知し受講を促している。また、ケースワークを通じた職員育成やOJT等により人材育成に取り組んでいる。児童福祉司など専門性を確保するための採用は、特別区人事委員会において行い、板橋区としての人事異動については、人事当局と適宜共有をしている。人材確保育成基本方針に基づき豊富な研修メニューを設定し、職員一人ひとりのキャリアラダーに沿って、年次に応じた職員育成に努めている。

## 【情報管理に関する事項】

### 評価項目10 情報の取り扱いが適切に行われているか

a

判断基準
1 情報の秘匿性に十分に配慮した慎重な対応を行っている
2 個人情報の保護・管理が適切に行われている
・重大な個人情報を取り扱う業務が多いため、普段からの声かけ、事務マニュアルや会議等での注意喚起、研修実施などにより情報管理を徹底している。外部への個人情報の提供に際しては、ファイルストレージシステムを使用するとともに複数人の確認を徹底しており、また、相談業務のシステムではメール発信しない仕様とするなど誤発信による情報漏洩が発生しにくい体制を整備している。

## 評価項目11 児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか

a

### 判断基準

- 1 児童記録票の作成形態や管理方法は適切である
- 2 児童記録票に記載すべき情報が全て記載されている
- 3 児童記録票について、所内での決裁を得ている
- 4 児童記録票は必要な期間保管されている

・受理したケースについては記録の作成・管理方法を明確に定めて必要な期間保管の仕組みが整っている。また、多くの情報はそれぞれ職員がパソコン入力してデータ管理しており、適宜、プリントアウトして児童記録綴りにファイリングしている。児童記録票に関しては、所内での決裁をはじめ、保管年数を定め適切な管理に取り組んでいることがうかがえる。

### 第III部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

#### 【通告・相談対応】

##### 評価項目12 相談・通告の受付体制が確保されているか

a

###### 判断基準

1 適切な相談受付の体制が確保されている

2 障がい者（児）や日本語が十分でない相談者からの相談受付を行うために必要な措置がとられている

・来所による面談を基本としているが、区民からの相談・通告、電話や家庭訪問、区施設、関係機関（189含む）のルートなど相談体制は柔軟に対応している。受け付け後には緊急受理会議（児童虐待ケース）・臨時受理会議（養育困難等ケース）などを開催して、支援課と援助課で協議のもと調査方針や担当者を決定する流れとしている。さらに日本語以外の各種外国語への対応としては、通訳や翻訳機などを用いて対応することとしている。また、センター内はバリアフリーであり、相談室10室等はプライバシーに配慮した設計になっている。

##### 評価項目13 相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ的確に行っているか

a

###### 判断基準

1 相談者や通告者から必要な情報収集を行っている

2 相談者や通告者の状況に配慮し、受容的かつ子どもの安全を優先した対応を行っている

3 子どもの所属機関や関係機関等からの情報収集を行っている

・相談や通告を受理した際には、迅速・的確に必要な情報収集に取り組んでいる。特に児童虐待の場合は緊急受理会議において基本方針を立案し、「緊急一時保護」になる場合があることを踏まえ、48時間以内の安全確認のための調査・確認を実施している。また、情報過不足が無く、必要とする情報を適切に収集することを目的に、確認内容のチェック項目を設けたり、保育園や学校などの教育機関と連携して収集することとしている。相談所では職員の収集力をさらに向上させることを目指して、研修の実施に力を入れている。

#### 【受理】

##### 評価項目14 受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか

a

###### 判断基準

1 受理会議（緊急受理会議）は適切に行われている

2 検討すべき全てのケースについて、受理会議で検討・判断されている

3 受理会議において確認・検討・決定すべき事項が確実に協議されている

4 緊急受理会議において、安全確認の必要性や方法について適切に判断されている

5 受理会議の内容について適切に記録が保存されている

・緊急受理会議（臨時受理会議を含む）は、センター管理職の出席のもと支援課・援助課それぞれの担当者が協議し、確実に判断することに取り組んでいる。その際には、受付票をベースに世帯状況、関係機関などが記載された書式をもとに協議する流れとしている。また、新規の受理に関する事項をはじめ、協議事項、留意事項などの基本的なルールは、関連法令をベースに「児童相談所業務事務処理マニュアル」（令和7年8月5日改訂版）に明示されている。

評価項目15 受理したケースに応じ、必要な確認・手続き等を行っているか

a

判断基準

1 受理したケースについて、必要な確認や手続き等を行っている

・「受理後の対応」に関しても、「児童相談所業務事務処理マニュアル」に明示されており、それらに則り必要な確認や手続きに取り組んでいる。受理会議において「要受理」と決定された際には、社会診断・行動診断・心理診断・医学診断などがなされ、援助方針会議に移行している。また、緊急対応として、2名の休日担当者や、夜間対応(17:30~8:30)オンコール当番を配置している。さらに、「決裁や判断」を必要とする場合を想定して、管理職や係長職員は公用携帯を携帯し、24時間協議できる体制を整えている。

【子どもの安全確認・安全確保】

評価項目16 子どもの生命を最優先した、安全確認・安全確保が行われているか

a

判断基準

1 通告受理後、速やかに安全確認が行われている

2 目視による安全確認が実施されている

3 家庭訪問等での安全確認ができない場合に必要な措置がとられている

4 安全確認が適切な体制で実施されている

5 安全確認等を市区町村や他機関に依頼する場合に、適切な対応を行っている

6 拒否的な保護者に対して、法に基づき適切に対応を行っている

・「緊急受理」に関しては48時間以内に現認を確実に行うことにしており、担当者が家庭に赴いたり、来所を求めたりなど、個別性に配慮して面談を実施することを所内協議において決定している。さらに、拒否的な保護者や、児童虐待が行われるおそれがあると認められた際には、法務担当課長と連携して児童福祉司等が児童の住所若しくは居所等に立ち入り、必要な調査又は質問をするなど、法的な手段を取る対応もなされている。

評価項目17 一時保護の要否について適切な判断及び迅速な対応が行えているか

a

判断基準

1 一時保護の要否について、適切な判断及び迅速な対応が行われている

・一時保護の決定にあたっては、児童や保護者に理由、目的、期間、入所中の生活等について説明し、同意を得る流れとしている。ただし、緊急保護の場合などは児童の心身の安全の確保を優先して対応している。一時保護の実施にあたっては、事前(やむを得ない場合は事後)に児童に対して、意見を聴取して実施することになっている。

評価項目18 安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されているか

a

判断基準

1 安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されている

・職員間の密接なコミュニケーションを図るとともに調査記録等を作成し、適切に保管している。朝礼や夕礼、申し送りを日々必ず行っており、網羅的かつ定期的な情報共有の仕組みが整備されている。さらに、定例会議には可能な限り全職員が出席することで、情報共有を深めている。また、子どもに関する情報の機密性を考慮し、口頭や対面でのやり取りを重視しながらも、システムを活用した日誌、引き継ぎ簿、会議録の確認も可能であり、職員間の情報共有における相互理解を深めつつ、漏れや齟齬がないよう配慮している。

【調査・アセスメント】

評価項目19 アセスメントに必要な調査が行えているか

a

判断基準

1 調査により必要な情報が適切に把握できている

2 適切な調査が行える体制・方法をとっている

・受理会議の決定を受けて児童福祉司などが面談を行い、安全性を確認するとともに、支援・援助に向けた動機づけに取り組んでいる。また、受付票や児相システムに記録された児童票、経過記録を確認し、子どもの背景や状況を把握することで、適切な支援の準備が整えられるようにしている。面談では子どもと家庭の状況、心身の健康状態、性格、成長・発達状況を詳細に把握している。調査により必要な情報を把握している。適切な調査を行える職員体制を整えている。

評価項目20 アセスメントが適切に行われているか

a

判断基準

1 多角的・重層的な診断を行っている

2 把握された情報がアセスメントに十分に反映されている

3 きょうだいを含め、家族全体のアセスメントが行えている

4 アセスメントシートが市区町村等の関係機関と共有されている

5 アセスメントの結果が児童記録票に記載されている

・アセスメント(リスクアセスメント)の作成にあたっては家族全体を対象に実施しており、さらに子どもの意向を尊重した支援・援助の基礎資料になるようにしている。さらに、児童福祉司や児童心理司、保健師などが連携して支援・援助方針を策定している。児童心理司の所見を含めて方針を決定する仕組みとしており、家庭(子ども)の個別ニーズに即した支援・援助が適切にできるようにしている。多角的な検討や診断を行い、アセスメントの結果を児童記録票に記載して共有できるようにしている。

**評価項目21 特にリスクの高いケースについて、必要十分な調査及びアセスメントが行われているか**

a

判断基準
1 特定妊婦に対するアセスメントが適切に行われている
2 転居ケースに対するアセスメントが適切に行われている
3 転居先が不明な子どもについて適切な調査等が行われている
4 居所不明な子どもについて適切な調査等が行われている
・特定妊婦に関しては支援課を中心に定期的な進行管理を実施しており、援助課も共有する体制が整っている。転居ケースに関してはリスクが高いことを踏まえ、転居後の対応を見据えてアセスメントすることになっている。居所不明児童については支援課が中心に対応し、必要に応じて援助課も対応している。リスクが高いと判断した際には、支援課と援助課で情報共有し対応を協議している。

**【援助方針の策定】**

**評価項目22 援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか**

a

判断基準
1 援助方針会議が適切な頻度で開催されている
2 総合診断を踏まえ、多角的・重層的な検討を行うための体制が確保されている
3 援助方針会議で検討すべき全ての事例の検討が行われている
4 援助方針会議の記録が適切に作成・保存されている
・援助方針会議は週1回実施しており、都度記録を作成し適切に保存されている。援助方針は安全・安心の確保を前提に、情緒の安定、信頼関係の構築、自己肯定感の向上などをもとに策定している。受理時には家庭と子どもの状況を詳しくアセスメントし、個々の特性に応じた援助方針を作成し、適切な支援を提供できるようにしている。子どもの不安を軽減しながら、一人ひとりの発達段階や心理状態に即した援助の実施につなげている。面談において子どもの適応状況や心理的变化を見極め、支援内容を適宜調整する体制が確立されている。

**評価項目23 援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか**

a

判断基準
1 子どもの自立と自己実現を援助する、子どもの最善の利益を優先するための援助方針が選択されている
2 援助方針の決定にあたり、保護者等の相談内容や意見等を把握し、援助方針に反映している
3 一時保護所や一時保護委託先、市区町村等の関係機関の意見を聴き、援助方針に反映している
4 市区町村への委託または送致を行うケースに関する判断が適切に行われている
5 子どもや保護者等の状況に応じ、必要と判断される場合には福祉事務所や家庭裁判所への送致等を行っている
6 児童福祉審議会の意見を尊重して援助方針が決定されている
7 子どもの最善の利益を確保するために、必要に応じて家庭裁判所に対する家事審判の申し立てを行っている
・援助方針会議には管理職が全員出席し、子どもや子どもの家庭に関する情報等を把握し、必要に応じて随時、学校、施設、病院などと協議やカンファレンスを実施して支援方針の決定、見直しが行われている。子どもの情報は児童相談システムを通じて児童相談所全体で共有するとともに、児童福祉司、児童心理司でケース検討を行い、ケースの進捗状況や子どもの情報を共有し、援助方針を決定・見直している。また、必要に応じて児童福祉審議会の意見を取り入れたり、家庭裁判所に家事審判の申し立てを実施したりすることも検討している。

## 評価項目24 援助方針の内容は適切か

a

判断基準
1 援助方針として定めるべき事項が記載されている
2 援助方針として必要な視点が盛り込まれている
3 援助方針が児童相談所や関係機関の役割や援助能力等を踏まえた現実的なものとなっている
4 援助方針の策定・決定が適切に行われている
・措置に向けた調整をはじめ、一時保護した際には担当職員と具体的な協議・見直しに取り組んでいる。具体的な措置が決定、あるいは決定後も児童福祉司や児童心理司などは積極的に面談などを行い、支援・援助の継続性に配慮するなど、援助方針の策定、決定は適切に行われていることがうかがえる。なお、措置や委託先などが定員に達している場合などを踏まえ、関係機関との情報共有などに注力し、できる限りスムーズに調整することに力を入れている。

## 評価項目25 市区町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか

a

判断基準
1 市区町村への委託や送致にあたっては、市区町村との協議を十分に行っている
2 援助方針について、市区町村への説明を行っている
3 援助方針について、市区町村からの意見等を確認し、援助方針に反映している
4 市区町村への委託や送致を行う前に、市区町村の合意を得ている
5 市区町村への委託や送致に伴い、要対協の要保護・要支援児童として登録されていることを確認している
・市区町村との連携については、「児童相談所業務事務処理マニュアル」に則って必要な確認や手続きに取り組んでいる。具体的には、情報提供、援助依頼、送致、協力要請などが発生した際には、両方で協議・連携を図っている。また、一時保護を解除して在宅指導に切り替えるときには、個別ケース会議等を開催して、児童情報、一時保護中の生活の様子、保護者の情報を経過記録、アセスメント、リスクアセスメント、進行管理票等をもとにして情報の共有に努めている。さらに、市に送致するケースについても同様の手続きを踏むことにしている。

### 【在宅指導】

## 評価項目26 在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか

a

判断基準
1 在宅指導の計画は、支援内容や支援体制が明確で適切な内容となっている
2 子どもに対して必要な支援を計画的に実施している
3 複数の関係機関が関与するケースについて、効果的な連携を行うための調整等を行っている
・在宅支援のケースに関しては、定期的に進行管理を実施し、適切に実施されているか検証している。支援を開始するにあたって、児童福祉司の指導や継続指導の理由や方法を子どもにも保護者にも丁寧に説明するようにしている。特に、一時保護した子どもについては、引き取りの際に支援計画を作成して、実施に移している。また、在宅指導中に扱っているケースが重大事案にならないように、各地区の担当職員が留意し、関係機関と連携しながら指導に取り組んでいる。

## 【進行管理・援助方針等の見直し】

### 評価項目27 指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか

a

#### 判断基準

- 1 組織的な進行管理により、ケースの状況変化の把握・判定を行っている
- 2 養育環境の変化等、リスクが増大する可能性がある場合には、再アセスメントを行っている

・組織的な進行管理は、当児童相談所の優れた点である。各ケースの状況変化の把握や判定については、管理職、SV、主任SVを含むチームにより適宜協議され、適切に行われている。進行している援助方針についても、ケースの再アセスメントを定期的に行って、進行管理をしている。定期的な進行管理によって、リスクが増大する可能性がある場合などは、必要に応じて再アセスメントするようにSVが助言することになっている。

### 評価項目28 指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行っているか

a

#### 判断基準

- 1 一時保護後の状況について、必要に応じて市区町村への情報共有を行っている

・一時保護後の状況については、保護課を含め必要に応じて管轄区・市への情報共有を行っている。一時保護を解除して在宅指導に切り替える際には、個別のケース会議を開催して、児童情報、一時保護中の生活の様子、保護者の情報を経過記録、アセスメント、リスクアセスメント、進行管理票などをもとに情報共有に取り組んでいる。他の自治体に送致するケースについても同様の手続きとしている。さらに、一時保護を終えた後、管轄区・市への委託や送致が必要となった場合のスムーズな連携ができる体制作りがなされている。

## 【管轄する児童相談所の変更】

### 評価項目29 児童相談所の変更に関し、十分な検討が行われているか

a

#### 判断基準

- 1 居所と住所が異なる場合について、管轄する児童相談所は子どもの福祉を最優先して決定されている
- 2 「移管」及び「情報提供」の判断が適切に行われている

・児童相談所間の移管ルール(全国児童相談所所長会「転居及び一時保護帰宅等に伴う相談ケースの移管及び情報提供等に関する申し合わせ」)に基づいて、子どもの支援が途切れないように管轄児童相談所との移管や情報提供の判断を行っている。子どもの福祉を優先するとともに必ず事前に所内協議を実施して決定している。必要な情報があれば移管先の児童相談所に提供しており、情報の依頼があれば当児童相談所からも丁寧に提供するようにしている。一時保護後に保護者が転居するケースに関しても速やかに対応するようにしている。

評価項目30 「情報提供」または「ケース移管」を行う児童相談所における手続きが適切に行われているか

a

判断基準
1 援助方針について、情報提供先または移管先の児童相談所と事前協議を行っている
2 移管までの援助が適切に行われている
3 児童相談所が適切な支援を行えるよう、必要な情報を提供している
4 移管先の児童相談所への連絡・引継ぎが適切に行われている
・移管に関しては必ず所内協議をして援助方針会議で、児童福祉司の指導、継続指導、または情報提供が妥当かの討議を経て決定する流れとしている。移管先の児童相談所が指導開始を決定するまでは、今までの指導を継続して切れ目のない連続した支援を行い、移管先に出向いて対面での引き継ぎを行うことにしている。移管先の児童相談所との申し合わせに基づいて、事前協議を重ねた上で慎重に対応している。原則事前協議は極力対面で行い、詳細な情報も引き継ぐようにしている。

評価項目31 「情報提供」または「ケース移管」を受ける児童相談所における手続きが適切に行われているか

a

判断基準
1 情報提供を受ける児童相談所において、必要な支援等が行えるよう協議している
2 移管元の援助方針を継続し、速やかに対応している
3 移管手続き完了後1か月が経過した時点で、アセスメント及び援助方針の見直しを行っている
4 移管元の児童相談所からの連絡・引継ぎは適切に行われている
・移管元からの情報提供または移管の打診があった場合は、必要な情報が確認でき次第、必ず、所内会議を開催して検討している。移管元の児童相談所とは、事前に十分な情報交換を行い、移管に遺漏がないように努めている。情報が不足している場合には、移管元の児童相談所に対して更なる情報提供を求めている。受理会議を行い移管元と調整に入るようにしている。移管後は、基本的に移管元のアセスメントや援助方針を引き継いで援助にあたることにしている。

## 第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

### 【援助方針の策定に関する調整】

**評価項目32** 社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか

a

判断基準	
1	家庭での養育が困難または適切でない子どもの保護に関する支援方針は適切である
2	措置先の選定は適切に行われている
3	措置先の施設所在地や里親の居住地の市区町村及び関係機関との連携が図られている
<p>・子ども本人の意思を尊重しながら、家庭復帰や施設への措置など、援助方針について話し合いをしている。家庭復帰が難しいと判断された場合は、子どもの行動面・心理面・発達面などの見立てをもとに、児童養護施設や里親など、ふさわしい措置先の検討をしている。より家庭的な環境で生活できるよう、まずは里親宅を検討することを原則としている。措置後も、施設や里親、医療機関などとの連携を継続して行っている。また、施設や里親への措置に伴って転入する学校とも、連携が図られている。</p>	

**評価項目33** 里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか

a

判断基準	
1	里親や施設等、他機関との連携による支援を行うケースについては、援助指針について他機関との協議・連携を行っている
2	里親や施設等に対し、支援に必要な情報等を適切に提供している
3	里親や施設等との連携による支援を行うケースについては、自立支援計画の策定にあたり里親や施設等との協議・連携を行っている
<p>・自立支援計画は、基本的に年度初めに作成をしている。里親宅に措置の場合は、児童相談所・子ども・里親などで話し合いを行い、希望を反映して子育て方針を決めている。児童養護施設に入所の場合は、子どもと施設職員とで話し合い、自立支援計画を作成の上、児童相談所と共有している。児童相談所も定期的に施設を訪れ、子ども本人や施設職員と支援に関する意見交換をしている。施設入所後も家族との面会交流や家庭復帰を見込んでいる子どもの場合は、より密に、施設と児童相談所とで支援方針の協議や情報共有が行われている。</p>	

**評価項目34** 措置開始や措置変更等による援助内容の変更の際には、子どもの負担が少なくなるよう配慮した対応を行っているか

a

判断基準	
1	里親との交流や入所先施設見学などの機会を設けている
2	医療機関の医師等、援助にかかわる支援者との顔合わせ等の機会を設けている
<p>・児童養護施設入所の場合、まずは施設側から子ども本人に会いに来る場合が多い。その後に、子どもと児童福祉司が施設見学に向くなど、丁寧に段階を踏んでいる。一方で、複数の施設を見学して選ぶなどの余裕まではなく、空きの出た施設に入所となる現状となっている。里親宅への措置の場合、児童相談所での面会交流からスタートし、外出、里親宅訪問、お試し宿泊など、さらに細かな段階を踏んでいる。子ども本人の思いを大切に、新たな環境に馴染みやすくなるよう配慮していることがうかがえた。</p>	

## 【社会的養護時における援助】

**評価項目35** 里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等）

a

### 判断基準

- 1 子どもや支援の状況を定期的に把握している
- 2 把握した子どもや支援の状況に基づき、必要な指示・援助・対応の検討等を行っている
- 3 支援開始後にも措置先や委託先（里親支援機関等）からの意見等を尊重している

・区立の児童相談所として、一つひとつのケースについて、より丁寧な機関連携が実現している。児童養護施設への訪問頻度は、子ども個々の課題などによってケースバイケースではあるが、生い立ちの整理、ライフストーリーワークなどの際は必ず同席している。訪問以外に電話での情報共有・意見交換会も実施している。里親宅への訪問・支援は、児童相談所と里親支援の委託機関とが協働して行っている。里親支援機関の職員とは、情報共有・意見交換しやすい環境設定をしている。

**評価項目36** 援助方針の見直しが適切に行われているか

a

### 判断基準

- 1 定期的に援助方針の見直しを行っている
- 2 再アセスメントの結果を踏まえ、援助方針の見直しを行っている

・少なくとも半年に一度は、児童相談所の担当児童福祉司等が児童養護施設等に出向き、モニタリングを行っている。また家庭復帰を見込んでいる子どもについては、家庭復帰支援員が保護者との面会交流の進捗、家庭復帰のタイミングなどについて施設と随時情報共有し、見守りをしている。年度初めの自立支援計画作成・見直しのほかに、必要があれば随時援助方針にまつわる協議を行っている。

**評価項目37** 自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、施設等との連携を密に行っているか

a

### 判断基準

- 1 自立支援計画の策定にあたり、施設等に対し、必要な指導・助言等を行っている
- 2 自立支援計画について定期的なモニタリングを行い、必要な見直しが行われている

・年度始めなどのタイミングで、見直しされた自立支援計画を児童養護施設から受領している。基本的には施設職員と子どもとの面談などを通じて自立支援計画を作成してもらい、児童相談所はその内容を確認・すり合わせをする流れとなっている。児童相談所の担当福祉司も定期的・随時施設に訪問しており、その際に、子ども本人や施設職員と話をし、上がった意見・要望を援助方針に反映している。里親宅の子どもの計画については、里親、里親支援の委託機関、児童相談所などが連携して意見交換をしている。

**評価項目38 面会・通信制限や接近禁止命令は、適切な判断・手続きのもとで行われているか**

a

判断基準
1 面会・通信制限が必要なケースについて、適切に制限をかけている
2 面会・通信制限が必要最低限のものとなっている
3 面会・通信制限を解除するにあたって、適切な判断・手続きを行っているか
4 接近禁止命令の発出にあたっては、関係する機関等との連携体制を構築している
・面会・通信制限については、子ども本人への負担や意向要望などを確認した上で、個別に協議を行っている。児童相談所の管理職も参加し、複数職員で意見交換のうえ、決定している。面会・通信制限が行われる場合は、警察や児童養護施設、里親、学校なども情報共有し、子どもの安全を確保している。また面会・通信制限を解除するにあたっては、子どもの安全・安心が確保できているかどうかの確認を行い、話し合いのうえで決定をしている。

**評価項目39 里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事案が発生した場合に、適切に対応しているか**

a

判断基準
1 入所施設等に対する子どもからの苦情や不満等が聞かれた場合に必要な対応を行っている
2 里親や施設等と、親権者等との調整が必要な場合に適切な対応を行っている
3 里親や施設等による懲戒にかかわる権限の濫用や虐待等が疑われる場合に、必要な対応を行っている
・施設入所の子どもからの苦情や不満等が聞かれた際は、児童相談所の担当職員が所内で会議を開催し、対応について協議を行っている。また本庁に配置されている所管にも相談しながら対応を検討している。不適切な関わりなど、施設や里親との調整が必要と判断された場合は、再度の一時保護を行うこともある。子どもの意見等は、児童相談所の職員のほかに、子どもの意見表明等支援員(アドボケイト)の活用もしている。里親との調整については、里親支援の機関との連携も図っている。

**【一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長】**

**評価項目40 一時帰宅における対応が適切に行われているか**

a

判断基準
1 一時帰宅について、慎重なアセスメント及び判断を行っている
2 他自治体への一時帰宅を行う場合には、双方の児童相談所で必要な協議・情報共有を行っている
・一時帰宅の可否は、子ども本人や施設の意見を反映し、児童相談所内で協議のうえ決定している。一時帰宅中に児童相談所の担当職員が家庭訪問をして様子確認をするとともに、外泊後に子どもと面談して思いを聞いている。また施設では、生活の中で子どもに一時帰宅時の様子を聞くなどして、児童相談所と情報共有をしている。一時帰宅が難しいと判断された場合は、担当の児童福祉司が子どもや保護者に対して説明をしている。区外の他地域に一時帰宅する場合、当該自治体の児童相談所等との連携も行われている。

評価項目41 措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか

a

判断基準
1 施設入所中から、要対協や関係機関等との情報共有を行っている
2 措置や指導等の終結について、子どもや里親、施設等からの意見を十分に聴いている
3 措置の解除等については援助方針会議等において組織的かつ総合的な視点から判断している
4 措置や指導等を終結する際には、その理由を明確にしている
・措置を解除し家庭復帰をするにあたっては、都が作成したチェックリストに基づいて、援助方針会議内等で判断している。ABCで記入する方式であり、BやCが付いた項目については、今後どのように支援するのが良いか、併せて対応を検討している。児童養護施設、里親の意見も会議内で共有している。措置解除に当たって、多くは要保護児童対策地域協議会のケースとしており、同協議会とは継続的な連携を図っている。措置解除後、遠方の地域に家庭復帰する場合も、引き継ぎのため基本的には家庭訪問し、地域の支援機関につなげている。

評価項目42 措置の解除後の援助について、十分に協議・調整をしているか

a

判断基準
1 措置解除に向けて、必要となる支援等について適切に判断している
2 措置解除後も必要な支援が受けられるよう、関係機関等との調整を十分に図っている
・保護解除・家庭復帰に向けて、関係機関・支援者・学校などと児童相談所で個別ケース会議を行っている。会議開催まではせず、児童相談所の担当職員が、家庭復帰後の自治体のこども家庭センターや健康福祉センターの保健師、医療機関、学校などと連絡を取り合い、ケースの引き継ぎを行う場合もある。親子に対しては、引き続き、児童相談所に相談もできることや、住所地の相談機関などの情報提供を行っている。必要があれば、措置解除後の個別ケース会議を行うこともある。

評価項目43 入所措置や一時保護の解除時及び解除後の子ども等に対する支援は適切に行われているか

a

判断基準
1 虐待の再発防止等、子どもの安全確保に関する対応が十分に行われている
2 子どもの生活や精神面の安定を図るために必要な支援等を行っている
3 子どもの状況に応じ、在所期間の延長等を行うなど、必要な支援が受けられるようにしている
・一時保護等を解除し家庭復帰を行う際には、アセスメントシートやリスク判定シートなどを活用し、慎重な協議の上で決定をしている。家庭復帰の際は、児童相談所の担当者や保護者や子どもが面談を行い、約束事を取り決めている。箇条書きなどでA4用紙にまとめられた約束事は、保護者や子どもに手渡して共有している。家庭復帰後、保護者が約束事を守り、子どもが安心・安全に生活できているか、概ね2週間に一度、児童相談所へ来所してもらい状況を確認している。その際、保護者や子ども本人からも、家庭の状況を聴き取りしている。

## 【児童自立生活援助等】

### 評価項目44 子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか

a

#### 判断基準

- 1 児童自立生活援助の対象の子どものうち、継続した支援等が必要な子どもを適切に支援につなげている
- 2 児童自立生活援助を実施している子どもについて、必要な支援を継続して行っている
- 3 児童自立生活援助の実施を解除するにあたっては、児童の自立に向けて必要な情報提供等の支援を行っている

・15歳以上の、就労して自立する意欲のある子どもに対しては、自立援助ホームを紹介している。児童養護施設から自立援助ホームに移行するケースも多いとのことである。子ども本人がホームの見学等を行い、説明を受けて納得の上で契約する流れである。自立援助ホーム入所後も、児童相談所は定期的・随時に訪問し、子どもから話を聴いている。子どもの就労や生活の支援、自立のための資金計画などは、主として自立援助ホームと子どもとの話し合いを通じて実践されており、児童相談所も情報共有している。

### 評価項目45 18歳以上の未成年に対し、必要な支援等を行っている

b

#### 判断基準

- 1 18歳以上の未成年に対し、必要な支援等を行っている

・2024年4月より制度が改正されたが、まだ18歳以上の若者に対する支援の実績は少ない状況である。制度改正の内容については、児童相談所の会議等で職員に周知が図られている。18歳以上の若者への支援として多くあるのは、自立援助ホームへの入所にまつわるものである。18歳を過ぎても、訪問などを通じて、児童相談所も情報共有し、必要な支援を行っている。また、これ以外でも若者の相談窓口を紹介したり、福祉事務所、生活保護の相談窓口を案内するなど、若者の自立支援に努めている。

## 第V部 社会的養護の推進

### 【里親相談への対応・家庭養護の推進】

#### 評価項目46 家庭養護を推進するためのフォスタリング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか

a

##### 判断基準

- 1 家庭養護を推進するための仕組み・体制の構築に取り組んでいる
- 2 里親制度に対する理解促進、登録里親数増のための取り組みを行っている
- 3 里親の専門性の向上に向けた取り組みを行っている
- 4 里親の登録・認定の判断、名簿管理を適切に行っている

・児童相談所内にフォスタリング機関が設置されており、連携・情報共有が図られている。里親制度の理解促進や登録数増に向けて、体験者の言葉を聴く会を始め、地域のイベントでのグッズ配布、大学への出前講座などを行っている。毎年11月は、里親委託推進月間としている。里親向けの研修・実習などもあり、養成に力を入れている。児童相談所の一時保護所は定員超過の状況を受け、里親宅への保護委託も行っている。里親希望の登録者に対し、研修や保護委託など、積極的に働きかけをしていることがうかがえた。

#### 評価項目47 里親希望者に対する調査・認定等を適切に行っているか

a

##### 判断基準

- 1 里親を希望する者からの相談を受けた場合には、受理会議で検討し、必要な調査・認定等を行っている

・里親認定可否基準があり、居室の広さ、里親の収入、人柄ほか定められた項目に沿って調査を行っている。児童相談所の担当職員および里親支援の業務を委託しているフォスタリング機関の職員とで、面談や研修などに関わっている。里親登録後も、定期的な研修の受講を促している。不安や悩みなどは児童相談所およびフォスタリング機関とで対応している。いきなり里親になるのが不安な場合は、まずは子どもの一時保護委託を受け入れてもらうなど、段階的に里親として子どもを預かれるよう支援している。

#### 評価項目48 養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか

a

##### 判断基準

- 1 養子縁組の適切性について十分に判断している
- 2 養子縁組を行うことについて子どもや実親等の同意を得ている
- 3 養子縁組希望者に対し、必要な説明を十分に行っている
- 4 養子縁組の成立に向けて必要となる手続き等の支援を行っている

・養子縁組希望者向けの説明文書やパンフレットなどがあり、これらをもとに必要な説明をしている。養子縁組の話し合いは、病院で出産後すぐに始まるケースが多いとのことである。一方で、実母の気持ちの揺れ動きもあるため、生まれてから退院までの間に、段階的に複数回、意向確認をしている。養子縁組の意向が固まった場合は、同意書への記載を依頼している。子どもの財産管理などで必要な場合は、未成年後見人をつけるための所長申し立てなども行っている。

評価項目49 養子縁組成立後も必要な支援等を行っているか

a

判断基準

1 養子縁組成立後も、必要な支援等を行っている

・養子縁組後も、児童相談所の担当児童福祉司やフォスタリング機関職員らが継続的に関わり、状況確認を続けている。区外の遠方の地域などに養子縁組された場合は、当該自治体の児童相談所と連携し、訪問や連絡を行うようにしている。実親に関する告知の必要性については、児童相談所の担当職員などが、養親に説明し、理解を得たうえで、子どもと話をするなどのさまざまなサポートをしている。

評価項目50 民間あっせん機関による養子縁組に対して必要な支援を行っているか

b

判断基準

1 民間あっせん機関による養子縁組が適切に行われるよう、日頃から必要な連携等を行っている

2 民間あっせん機関が養子縁組を行うにあたり、必要な支援等を行っている

3 民間あっせん機関が養子縁組をした子どもに対し、必要に応じて支援を行っている

4 民間あっせん機関が事業を廃止しようとした場合に必要な対応を行っている

・板橋区内に民間あっせん機関はなく、連携した実績はほとんどない状況である。区外の民間あっせん機関との関わりも、書類手続きや電話・メールによる情報共有が中心であり、連携体制を構築しているとまでは言えない状況である。里親の要件・選定なども、民間あっせん機関が独自に判断して取り決めている。民間あっせん機関を通じて養子縁組が行われた場合、児童相談所は同民間機関を通じて半年程度、情報共有・様子確認を行っている。

## 第VI部 家族とのかかわり・家族への支援

### 評価項目51 保護者への向き合い方は適切であるか

a

#### 判断基準

1 保護者への対応において、専門的な技能によるインテークや面接を行っている

・保護者への対応は、配慮すべき点を押さえたインテークや面接を実施しているが、職員によって経験もスキルも差があるのが現状と認識している。OJT等で指導育成を進め、経験値を積むことで、全体のレベルアップが課題であるとしている。保護者との面談は、保護者の特性も考慮して慎重な対応を心がけている。マニュアル化等での標準化に適さない業務でもあり、画一的な対応とならぬよう努めている。

### 【子どもの措置に伴う保護者への説明や意見聴取】

### 評価項目52 適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか

a

#### 判断基準

1 保護者に対して必要な説明を適切に行っている

2 保護者に対する説明は、わかりやすいよう工夫している

3 援助方針決定前に、保護者からの意向や意見を聴いている

4 援助過程において、保護者の意向や意見を聴いている

・すべての面接室の壁面にはホワイトボードを設置しており、保護者や子どもには、ホワイトボードを活用し図解するなど可視化してわかりやすく説明するよう努めている。保護者と対立する状況がある場合には難しい局面もあるが、それ以外の場合は極力丁寧に意向や意見を聞き取り対応するよう取り組んでいる。

### 評価項目53 保護者の理解・同意を得られるよう努めているか

a

#### 判断基準

1 必要な場面において、保護者の理解・同意を得るよう努めている

2 保護者の意向と児童相談所の方針が一致しない場合について、児童福祉審議会の意見聴取を行っている

・保護者に理解を得るように努め、外国ルーツの保護者には翻訳アプリを駆使したり通訳者により説明するなど、理解・同意が得られるよう取り組んでいる。一方、児童相談所と保護者で意見が一致しない場合もあり、理解・同意が得られない場合は、所内で協議の上、児童福祉審議会に意見を聞くこととしている。

## 【保護者に対する指導・支援】

### 評価項目54 保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか

a

#### 判断基準

- 1 保護者に対して必要な支援や指導を計画的に実施している
- 2 保護者が指導や勧告に従わない場合に適切な措置を講じている

・保護者に対しては、区設置の地元の児童相談所という地の利もあり、頻繁に訪問するなど計画的に必要な支援や指導を実施している。指導や勧告に従わない場合には、常勤の弁護士の助言・活用で対応し、さらに、子どもの危険が高いと想定される状況であれば児童相談所内で判断し、警察対応など必要な措置を講じている。

### 評価項目55 親子分離中の保護者に対し、親子再構築に向けた適切な指導・支援を行っているか

a

#### 判断基準

- 1 親子の再構築に向けた支援計画を作成している
- 2 親子の再構築に向けた適切な支援を行っている

・親子再構築に向けては、アセスメントを行い支援計画を作成し、丁寧な支援指導に努めている。子どもや家庭の状況により、3か月から6か月のタームで支援計画の見直しを適宜実施して適切な支援となるよう取り組んでいる。親子関係の再構築に向けては、ファミリールームを活用し、親子が家庭に近い環境で過ごせるよう配慮している。

## 第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

### 【市区町村や関係機関との役割分担・連携体制の構築】

#### 評価項目56 関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか

a
判断基準
1 市区町村との役割分担や連携方法等が明確になっており、職員間で共有できている
2 警察や医療機関、その他関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっており、職員間で共有できている
・子ども家庭総合支援センター内で支援課(こども家庭センター)は区民や家族、本人からの相談の受け付け、援助課(児童相談所)は関係機関からの通報や相談に対応するなど、役割分担を明確にしつつ、組織間、職員間の情報共有を密にして機能的な連携に努めている。児童相談所には、警察OBの職員を配置し、警察署の生活安全課と定期的な連携会議を設け、合同研修(立ち入り調査訓練)を実施するなど、連携している。

#### 評価項目57 児童相談所と市区町村との連携強化を図るための取り組みをしているか

a
判断基準
1 役割分担や連携方法等について協議を行っている
2 相互理解を深めるための、職員同士の交流機会などをつくっている
・設置主体は板橋区であり、こども家庭センターとは同一部門になっている。区の担当課をはじめ他部署とも連携を図りながら迅速かつ適切な対応が実施できる体制が整っており、地域に根付いた相談・支援・援助が可能になっていることがうかがえる。さらに、管理職、中堅、新任の階層別に目標を設定し、階層に応じた内容で研修を実施し、児童相談所と区および関係機関の業務を相互理解し連携が深められるようにしている。加えて、センター内で定期的にミーティングを開催して、時々の課題を共有し解決を図る取り組みも整っている。

### 【市区町村における子ども家庭相談・調査・指導への協力・支援】

#### 評価項目58 市区町村からの相談等について、迅速かつ適切に対応しているか

a
判断基準
1 市区町村からの事案送致の相談について、迅速かつ適切に対応している
2 市区町村からの日常的な相談や依頼に対して、迅速かつ適切に対応している
・同部門内のこども家庭センターと連携して、迅速かつ適切な対応が実現できる体制が整っている。事案送致を含め、送致受理後の一時保護までの流れを総合的に勘案し受理会議にて対応を決定し、迅速かつ適切に対応している。区からの日常的な相談や依頼に対しても、児童相談員が児童相談所とこども家庭センターとの業務分担や役割の認識のもと、適切な対応ができるようにしている。さらに、他の機関からの送致等に関しては、受け入れにあたって改めてアセスメントを実施し、重大な情報の見落としなど、対応に齟齬のないよう努めている。

**評価項目59 市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか**

a

判断基準
1 専門的な知識及び技術に関する支援を適切に行っている
2 児童相談所としての役割・機能を適切に実施している
3 市区町村における児童虐待に関する相談・対応機能の強化のための事業を実施している
4 子ども家庭総合支援拠点がある場合には、適切な連携を行っている
・こども家庭センターとは同一部門で所在建物も同一のため、センター内で常に連携できる体制にあり、高い相乗効果を発揮できる組織体制を構築している。こども家庭センターが主体的に関わっている事例について、個別ケース会議等の参加の援助依頼があった際は、担当児童福祉司、児童福祉司グループリーダーが参加し、必要に応じて、児童心理司のグループリーダーも参加して専門的な視点から助言をする等で工夫し支援している。

**【市区町村における子ども家庭相談・調査・指導の質の確保・向上のための支援】**

**評価項目60 要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか**

a

判断基準
1 要対協の実務者会議に児童相談所が参加している
2 要対協が期待する役割を果たせるよう、必要な助言・指導等を行っている
3 要対協が調整機関としての機能を発揮するために、必要な助言・指導等を行っている
・児童相談所が所属する子ども家庭総合支援センターの支援課(こども家庭センター)が要保護児童対策地域協議会の運営取りまとめ機関であり、児童相談所(援助課)は其中で専門性を発揮する主力機関として参加し、実務者会議や個別ケース会議において助言・指導にあたっている。児童相談所は、要保護児童対策地域協議会における子どもの安全を確保する最終防衛ラインとして機能するよう取り組んでいる。

**【都道府県児童福祉審議会との連携】**

**評価項目61 児童福祉審議会からの意見聴取を必要とするケースについて、意見を聴いているか**

a

判断基準
1 必要なケースについて児童福祉審議会からの意見を聴取している
2 児童福祉審議会への情報提供を適切に行っている
3 子どもや保護者等に対し、児童福祉審議会に意見を聴取すること、また意見の内容について説明が適切に行われている
・児童福祉審議会へは、一時保護所の調査結果など情報提供を適切に実施し、対象案件についての意見なども得ることにしている。また、児童福祉審議会に意見を聞くことを保護者等に対して適時適切に説明することにしている。

評価項目62 児童福祉審議会に対して必要な報告を行っているか

a

判断基準

1 児童福祉審議会に対して必要な報告が行われている

・児童福祉審議会に対する報告を要する案件は明確にされ、該当案件については適宜必要な報告を実施している。保護者から施設入所の同意が得られなかったり、援助方針に関して子どもとの意見の相違が見受けられたりする際には、児童福祉審議会に報告することを検討することになっている。その際には、子どもや保護者などに対し、児童福祉審議会に意見聴取することや審議結果について、分かりやすく説明することになっている。

【家庭、地域に対する援助に関する事項】

評価項目63 家庭や地域に対する援助活動や児童相談所が実施すべき事業等が適切に行われているか

a

判断基準

1 家庭や地域に対する援助において、市区町村との連携のもと総合的な企画とその実施に積極的に取り組んでいる

2 ひきこもり等の状態にある子ども及びその家庭に対し、総合的な援助を行っている

3 療育手帳にかかわる判定事務等を適切に実施している

4 都道府県及び市区町村の障害児支援に関し、児童相談所として求められる支援等を適切に行っている

・児童相談所が区の機関として区内に所在し、板橋区民にとって相談に至るハードルは低い。地域に密着した機関という自負をもって業務に取り組んでいる。当児童相談所は区の機関であり、療育手帳の申請も児童相談所の心理係が窓口となって直接受け付けて判定するため迅速な事務処理となり、区民の利便性は高いものと言える。

〔事業者が特に力を入れている取り組み：児童相談所〕

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	2	子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか
タイトル①	「子どもの権利ノート」を用いて権利擁護について丁寧に説明することを心がけている	
内容①	児童福祉司は、子どもが施設、里親に措置される際には「子どもの権利ノート」(小学生向け・中学生向け)を用いて丁寧に説明することを心がけている。また、子どもの権利擁護については、アドボケイト(外部委託)が定期的に話を聞く機会を設けている。アドボケイトの利用については、児童福祉司より子どもに説明して理解を促している。さらに、必要な心理的ケアについては、児童心理司を中心に児童精神科医師や医療機関などと連携を図って実施しており、その際には職員に対しても専門的な助言をしてもらうことにしている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	35	里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか(指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等)
タイトル②	児童相談所内にフォスタリング機関が設置されており連携・協働して里親支援をしている	
内容②	児童相談所の中に、フォスタリング機関が設置されている。児童相談所の里親支援担当者とフォスタリング機関職員は、日常的な情報共有のもと、連携・協働して里親支援を行っている。地域行事に参加して里親制度の普及・啓発をするともに、里親希望者への面談や研修・実習の実施などを行っている。登録したばかりでまだ不安がある里親に対しては、まずは一時保護委託を受け入れてもらい、段階的に子どもとの関わりに慣れていけるよう配慮している。委託後も、継続的に様子を確認している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	56	関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか
タイトル③	区設置の強みを最大限に発揮して、地元の学校、警察など各機関とも緊密に連携している	
内容③	児童相談所は、区の子ども家庭総合支援センターに所属し、併設組織の支援課(こども家庭センター)は区民や家族、本人からの相談の受け付けを担当し、児童相談所は関係機関からの通報や相談に対応するなど、役割分担を明確にしている。区設置の強みを最大限に発揮して、組織間、職員間の情報共有と機能的連携に努めている。地元の保育、学校、警察など各機関との連携も密にして、区民のための児童相談所として、板橋の子どもたちを守っている。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	子どもの権利擁護と利益の最優先に位置付けて支援・援助に取り組んでいる
	内容	児童福祉司は、子どもの年齢、性別に応じて、子どもの意向に配慮すべきポイントを押さえ、理解しやすいように工夫して子どもと向き合うことを大切にしている。全職員が、同じレベルで対応できるように、スーパーバイザーを配置したり、研修等を実施したりして育成に取り組んでいる。さらに、「子どもなんでも相談室」を設置することによって、24時間・365日対応できる体制を整えている。また、10室の面談室等を整備しており、子どもが意志表示しやすいようにホワイトボードを設置するなど環境にも配慮している。
2	タイトル	子ども家庭総合支援センター内の各所と連携を図って支援する仕組みが整っている
	内容	板橋区子ども家庭総合相談センター内に設置されている区立の児童相談所である。同センター内には、児童相談所機能のほかに、こども家庭センター機能など、複数の機能が一体的に集められている。職員間の情報共有、連携も密であり、区立児童相談所ならではの一体感がある。ケース対応も1件1件に対してより手厚い対応を心がけ、実践している。家庭復帰後はこども家庭センターにつなぐなど、子ども・家庭への総合的な支援が実現している。
3	タイトル	新たな児童相談所のかたちを創り上げるべく職員が力を合わせ日々挑戦し続けている
	内容	当児童相談所は、児童福祉法改正で区による設置が可能となり、区民が安心して子どもを生み育て、健やかに成長し、自立できる環境形成に資するために3年前に設立されたもので、未だ歴史は浅く創業期にあるといえる。施設は明るく先端的で、子どもファーストの気風が随所に溢れ、「板橋区の子どもは板橋区で守る」精神のもと職員が力を合わせ取り組んでいる。もっともっと良い支援ができるよう、運営方法の工夫やマニュアルの見直しを繰り返し、新たな児童相談所のかたちを創り上げるべく日々挑戦し続けている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	職員一人ひとりが安心して働き続けられる労働環境の整備を進めていくことが望まれる
	内容	相談や通告を受理した際には、迅速・的確に必要な情報収集に取り組んでいる。特に「緊急一時保護」になる場合があることを踏まえ、48時間以内の安全確認のための調査・確認を実施している。2名の休日担当者や、夜間対応（17：30～8：30）オンコール当番を配置している。また、「決裁や判断」を必要とする場合を想定して、管理職や係長職員は公用携帯を携帯し、24時間協議できる体制を整えている。各職員が快適な職場環境の下で安心して働き続けることができるように、計画的な整備を進めていくことが望まれる。
2	タイトル	措置先の児童養護施設等からは、児童福祉司との更なる連携を求める声が挙がっている
	内容	第三者評価を受審するにあたり、措置先の児童養護施設、里親と子どもなど、多くの機関や人に対してアンケート調査を実施している。児童福祉司の対応への感謝の声が挙がる一方で、連携や協働の強化、職員の質向上などの要望も見受けられた。板橋区立児童相談所は令和4年7月にスタートして3年が経過したところであり、今後の更なる実践の積み重ねや職員の育成が期待される。
3	タイトル	専門的知見や経験を有する職員の配置・育成など、充実した職員体制構築が期待される
	内容	当児童相談所では、法令に基づき必要な配置基準を満たし、元警察官など会計年度任用職員を配置するなど、職員数としては十分な職員体制を整備し運営している。一方、職員自己評価では、児童福祉司など専門的知見や経験のある職員数は不足し事務職等で補っている等のコメントもあり、必要な組織・人員体制の確保について不明瞭な回答が多数を占めている。特別区の職員配置は、特別区人事委員会の所管となり、児童相談所や子ども家庭総合支援センターだけでは解決できない課題ではあるものの、改善に向けた取り組みを期待したい。